



GUIA INCIDÈNCIES IBSTEAM

1. Pàgina principal.

A l'hora de registrar una nova incidència ho pots fer a partir de la pàgina web d'incidències oficial d'IBSTEAM.

Aquesta pàgina la pots trobar al final d'aquest document i a la mateixa pàgina web d'IBSTEAM.

El primer que has de fer és registrar-te mitjançant el formulari que apareixerà en pantalla:

Iniciar sesión en centre d'ajuda d'IBSTEAM

Siguiente

¿Necesitas una cuenta? [Registrarse](#)

Accedint al Botó "Registrarse" podràs seleccionar un correu per a crear un compte:

Registrarse

Introduce tu dirección de correo electrónico y te enviaremos un enlace de registro privado.

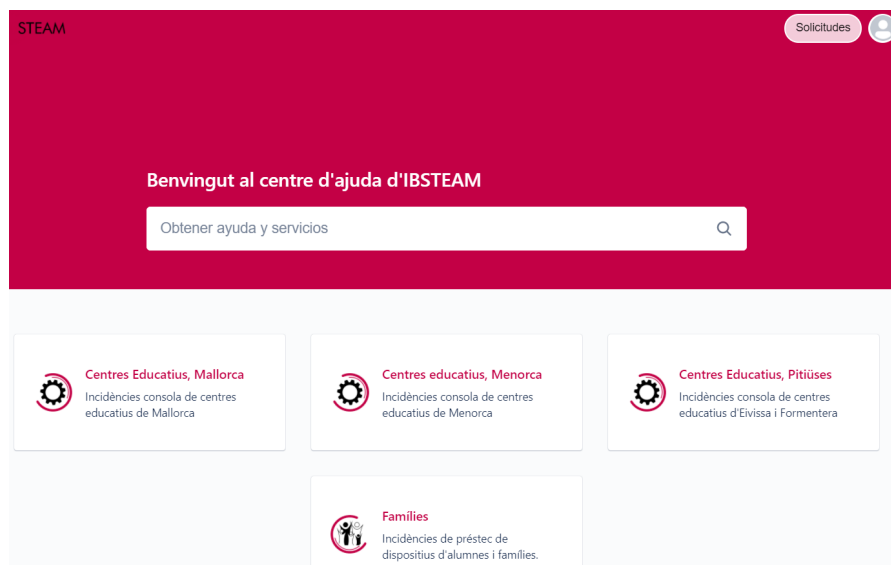
Enviar enlace

¿Ya tienes una cuenta? [Iniciar sesión](#)

Al correu seleccionat s'enviarà un enllaç per acabar l'enregistrament.

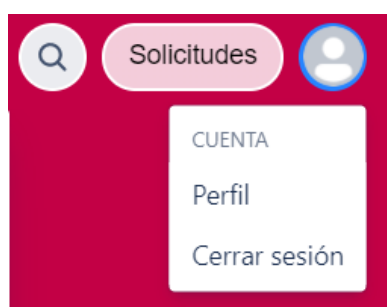


Un cop has entrat al teu compte pots accedir a la pàgina que es pot veure a la imatge.



A la pàgina principal es presenten diferents opcions, les quals explicarem a continuació.

2. Gestió d'Usuari.



Una vegada has accedit amb el teu compte a la pàgina d'incidències, s'haurà d'accedir al perfil d'usuari en el qual afegirem les nostres dades, per facilitar la comunicació.

A l'hora de modificar el nostre perfil o tancar sessió haurem de prémer damunt de la icona d'Usuari.



Perfil

i Tus cambios pueden tardar hasta cinco minutos en aparecer.



Detalles personales

Nombre

Melania Gallego Otero

Correo electrónico

fct2@ibsteam.es

Contraseña

Cambiar contraseña

Idioma y zona horaria

Idioma *

Detectar automáticamente la ...

Zona horaria *

Europa

(GMT+01:00) Madrid

Guardar

Cancelar

En el teu perfil has d'afegir el teu nom.

També pots comprovar el correu amb el qual t'has registrat i tens l'opció de canviar la contrasenya.

Pots modificar també altres opcions com l'idioma i la zona horària.

3. Sol·licituds.

Solicitudes

La solicitud contiene... Q

Cualquier estado Q

Creadas por cualquiera

Cualquier tipo de solicitud



No se ha encontrado ninguna solicitud

Para encontrar una solicitud específica, prueba a buscar con un criterio de filtrado diferente o [ver todas las solicitudes.](#)

A l'apartat de "Solicitudes" pots veure les sol·licituds creades per tu.



-Centres Educatius.

| | | |
|--|--|---|
|  Centres Educatius, Mallorca Incidències consola de centres educatius de Mallorca |  Centres educatius, Menorca Incidències consola de centres educatius de Menorca |  Centres Educatius, Pitiüses Incidències consola de centres educatius d'Eivissa i Formentera |
|  Famílies Incidències de préstec de dispositius d'alumnes i famílies. | | |

A l'hora d'enregistrar una nova incidència has de seleccionar una de les opcions segons:

- Centres educatius, Mallorca
- Centres educatius, Menorca
- Centres educatius, Pitiüses
- Famílies

Un cop has seleccionat el centre tens 3 opcions per a classificar la incidència i has de triar la més adient.

- Consola Google WorkSpace (GSuite).
- Dispositiu de préstec alumnat. (Aquí també pots sol·licitar dispositius per l'alumnat vulnerable, emplena les dades i deixa en blanc aquelles que no coneguis en la primera sol·licitud)
- Consola Microsoft Tenant.

-Exemple Incidència.

En seleccionar una de les opcions haurem d'emplenar el següent formulari.

centre d'ajuda d'IBSTEAM / Centres Educatius, Mallorca



Centres Educatius, Mallorca

Incidències consola de centres educatius de Mallorca

¿Con qué podemos ayudarte?



Dispositiu de préstec alumnat

Generar esta solicitud en nombre de *

TIC IBSTEAM EDUNIB (tic@ibsteam.es)

Nom i Llinatges *

Teléfono *

Centres Concertats Mallorca

Tipus de dispositiu *

ID del dispositiu *

L'ID es troba a la ferratina amb el logo de la Conselleria (ID: XXXX)

Número de sèrie *

image-20210202-123829.png!

Títol de la Incidència *

Descriu el problema *



En primer lloc indicarem les nostres dades personals (Nom i llinatges i telèfon de contacte) després seleccionarem el centre des del qual es realitza la incidència i escollirem quin tipus de dispositiu és el de la incidència, seleccionarem una opció (mifi o chromebook). A l'apartat ID del dispositiu haurem d'indicar el número que es troba a l'adhesiu de la Conselleria, a continuació haurem d'indicar el número de sèrie del dispositiu el qual podreu trobar en la caixa del dispositiu sota el nom 'Serial Number' i finalment indicarem el títol de la incidència, que ha d'explicar breument el que ha ocorregut al dispositiu i una descripció detallada del problema.

-Incidències Família.

En aquest apartat s'indiquen els tipus d'incidències que poden crear les famílies

-Préstec de dispositius.

Una de les opcions que se'ns ofereix és del préstec de dispositiu, en la qual haurem de indicar el nom i llinatges del sol·licitant, el centre si cal, el telèfon de contacte, el tipus de dispositiu (MIFI o Chromebook), l'ID, el número de sèrie i el títol seguit d'una descripció, la qual ha d'explicar el problema amb la connexió WIFI.

-Altres.

Si hi ha altres tipus de sol·licituds o incidències per part dels familiars es poden comunicar a partir de l'apartat "Altres", on com a tots els apartats anteriors indicarem el títol de la incidència, que ha d'explicar breument el que ha ocorregut al dispositiu i una descripció detallada del problema.




4.Revisió de les sol·licituds.

Un cop realitzada la sol·licitud s'obrirà una pestanya on pots veure tota la informació que has aportat (tipus de dispositiu, ID, Problema...)

centre d'ajuda d'IBSTEAM / Centres Educatius, Mallorca / MALLORCA-13

Chromebook roto

 **Dani Forteza Colom** generó esta sol·licitud el Hoy 12:34 PM [Ocultar detalles](#)

Tipus de dispositiu
Chromebook

ID del dispositiu
1212

Número de sèrie
1212

Descriu el problema
La pantalla del ordenador se ha roto, que hago?

Estado

ABIERTO

 Notificaciones activadas

Tipo de sol·licitud

 Dispositiu de préstec alumnat

Compartida con

 Dani Forteza Colom
Creador

Actividad



Añadir un comentario

Cada vegada que es realitza una sol·licitud s'envia un correu de confirmació indicant que s'ha rebut correctament, per tant, podeu confirmar que les vostres sol·licituds han estat enviades des del vostre compte.